



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EMPRESARIAL**

Implementación de las 5 “S” para mejorar la productividad en el área de atención al cliente
de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martin De Porres, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTOR:

Marín Zumaeta, Alexander

ASESOR:

Suca Apaza, Guido Rene

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LIMA –PERÚ

2017

JURADO

.....

Mg. Suca Apaza, Guido Rene

.....

Dr. Suca Apaza, Fernando

.....

Dedicatoria

En primera instancia a Dios por darme vida y buena salud, por acompañarme y cuidarme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres por su apoyo incondicional durante mi carrera profesional, por las oportunidades que me brindan para poder desarrollarme como persona.

A mis docentes que siempre tuvieron la paciencia y la voluntad de brindarme una buena enseñanza, asesoría y consejos que me fueron de gran ayuda para cumplir los trabajos asignados por la universidad.

A mis amigos que siempre estuvieron al lado mío para ayudarme, escucharme, enseñarme, corregirme y guiarme a hacer las cosas correctas.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis el Ing. Guido Rene Suca Apaza, por la buena orientación y enseñanza que me brindo para desarrollar esta tesis.

A la Mg. Claudia Santander Choque, por la buena enseñanza y orientación que me permitió redactar correctamente esta investigación.

A la biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo por permitirme visualizar todos los libros y/o herramientas posibles para poder realizar una buena investigación.

A todos mis profesores de ingeniería empresarial cuya enseñanza pude aplicarla en mi vida personal y profesional, sea dentro o fuera de la universidad.

A la empresa Líder Quím S.R.L, por facilitarme todas las herramientas y datos necesarios para desarrollar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Marín Zumaeta, Alexander identificado con DNI N° 74633426, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que toda la información y los datos que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Junio de 2017

Marín Zumaeta, Alexander

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Implementación de las 5 “S” para mejorar la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím S.R.L, San Martín De Porres, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

Autor: Marín Zumaeta, Alexander.

Índice

JURADO	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autenticidad	V
Presentación	VI
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
GENERALIDADES	15
Título	15
Autor	15
Asesor	15
Tipo de investigación	15
Línea de investigación	15
Localidad	15
Duración del desarrollo del proyecto de investigación	15
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Realidad problemática	17
1.1.1 Productividad antes	20
1.2 Trabajos previos	21
1.2.1 Trabajos previos internacionales	21
1.2.2 Trabajo previos nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
41.3.1 Variable independiente: 5 “S”	24
1.3.2 Manual de implementación de las 5 “S”	26
1.3.2.1 Significado de 5 S	26
1.3.2.2 Seiri - Clasificación	26

1.3.2.3 Seiton – Organización	27
1.3.2.4 Seiso - Limpieza	28
1.3.2.5 Seiketsu - Estandarización	29
1.3.2.6 Shitsuke - Disciplina	29
1.3.3 Dimensión de las 5 “S”	30
1.3.3.1 Dimensión Clasificar	30
1.3.3.2 Dimensión Ordenar	31
1.3.3.3 Dimensión Limpiar	31
1.3.4 Mejora Continua	32
1.3.5 Variable dependiente: Productividad	33
1.3.6 Dimensiones de Productividad	34
1.3.6.1 Dimensión Eficiencia	34
1.3.6.2 Dimensión Eficacia	35
1.3.7 Marco Conceptual	36
1.3.7.1 Efectividad	36
1.3.7.2 Calidad	36
1.3.7.3 Eficacia	36
1.3.7.4 Eficiencia	36
1.3.7.5 Productividad	36
1.3.7.6 Tiempo	36
1.3.7.7 Calidad total	36
1.3.7.8 Capacitación	37
1.3.7.9 Producto	37
1.3.7.10 Recursos	37
1.3.7.11 Motivación	37
1.3.7.12 Tiempo de respuesta	37
1.3.7.13 Cultura organizacional	37
1.3.7.14 Rendimiento	37

1.3.7.15 Desempeño	37
1.4 Formulación del problema	37
1.4.1 Problema general	37
1.4.2 Problemas específicos	37
1.5 Justificación	38
1.5.1 Justificación teórica	38
1.5.2 Justificación práctica	38
1.5.3 Justificación metodológica	38
1.6 Hipótesis	38
1.6.1 Hipótesis general	38
1.6.2 Hipótesis específicas	39
1.7 Objetivos	39
1.7.1 Objetivo general	39
1.7.2 Objetivos específicos	39
II. MÉTODO	40
2.1 Diseño de la investigación	41
2.1.1 Por su finalidad (Aplicada)	41
2.1.2 Por su nivel (Explicativo)	41
2.1.3 Por su enfoque (Cuantitativo)	41
2.1.4 Por su diseño (Cuasi-experimental)	41
2.1.5 Por su alcance (Longitudinal)	42
2.2 Variables, operacionalización	42
2.2.1 Variable Independiente: 5 “S”	42
2.2.2 Variable dependiente: Productividad	42
2.3 Población y muestra	43

2.3.1 Población	43
2.3.2 Muestra	43
2.4 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1 Instrumento de recolección de datos	44
2.4.2 Formato de medición y/o hoja de registro de datos	44
2.4.3 Formato de medición de producción	44
2.4.4 Formato de medición de rendimiento	45
2.4.5 Formato de medición de capacidad productiva	46
2.4.6 Formato de medición de las 5 “S”	48
2.4.7 Ficha de inspección de orden y limpieza	48
2.4.8 Validez y confiabilidad	49
2.5 Métodos de análisis de datos	49
2.6 Aspectos éticos	49
2.7 Aspectos administrativos	49
2.7.1 Recursos y presupuesto	49
2.7.2 Financiamiento	50
2.7.3 Cronograma de ejecución	50
2.8 Análisis de la situación actual	52
2.8.1 Diagrama de Operaciones del proceso (DOP)	52
2.8.1.1 Descripción de los procesos	53
2.8.1.2 Descripción del lugar de trabajo.	54
2.8.2 Identificación de Problemas:	54
2.8.2.1 Lluvia de ideas	54
2.9 Alternativa de solución	57

2.9.1 Implementación de las 5 ´s	57
2.9.1.1 Capacitación de 5's	57
2.9.1.2 Evaluación de 5´s	59
2.9.1.3 Formación de los equipos de 5's.	60
2.9.1.3.1 Rol de funciones y responsabilidades	61
2.9.1.3.2 Perfil y elección de las personas en cada cargo.	62
2.9.1.3.3 Planificación de actividades	63
2.9.1.4 Clasificación.	64
2.9.1.4.1 Jornada de Implementación	65
2.9.1.5 Organización.	68
2.9.1.5.1 Implementación.	69
2.9.1.6 Limpieza.	71
2.9.1.6.1 Implementación.	71
2.9.1.7 Estandarización.	72
2.9.1.8 Disciplina	73
III RESULTADOS	75
3.1. Análisis descriptivo	76
3.1.1 Implementación de las 5 “S”	76
3.1.2 Resultados de Productividad	76
3.1.3 Resultados de Eficiencia	77
3.1.4 Resultados de Eficacia	77
3.2. Análisis inferencial	78
3.2.1. Análisis de la hipótesis general	78

3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica	80
3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica	83
IV DISCUSIÓN	87
V CONCLUSIONES	89
VI RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	95
Anexo 01: Matriz de consistencia	96
Anexo 02: Fotos del antes y después de las 5`s	97
Anexo 03: Cuadro de análisis de la productividad	100
Anexo 04: Cuadro de análisis de las 5`s	101
Anexo 05: Cuadro de análisis de la eficiencia	101
Anexo 06: Cuadro de análisis de la eficacia	102
Anexo 07: Ficha de inspección de orden y limpieza	103
Anexo 08: Promedio de meta mensual	104
Anexo 09: Flujo de caja mensual del año 2016	105
Anexo 10: Flujo de caja mensual del año 2017	106
Anexo 11: Datos de aplicación de las 5`s	107
Anexo 12: Recursos totales mensuales	108
Anexo 13: Recursos totales semanales	109
Anexo 14: Total de días laborados	110
Anexo 15: Kardex total antes	111
Anexo 16: Página web, clasificación y organización de productos	114
Anexo 17: Juicio de expertos 1	116
Anexo 18: Juicio de expertos 2	117
Anexo 19: Juicio de expertos 3	118
Anexo 20: Resultados del Turnitin	119

RESUMEN

La presente tesis buscó implementar la herramienta de las 5's en el área de atención al cliente para incrementar la productividad de la empresa Líder Quím en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017, a través de la aplicación de cada una de las 5's (seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke) se buscó crear una filosofía de mejora continua, calidad y seguridad en el área de trabajo con la finalidad de mejorar la productividad ya que en un inicio fue relativamente bajo. El estudio se aplicó en el proceso de atención al cliente de esta empresa, de éstos se estableció una muestra por conveniencia de las ventas totales de dieciséis semanas antes y después de la implementación de la mejora, realizándose un estudio cuasi experimental. Puesto que el total de las muestras fueron menores que treinta se procedió a realizar el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk, donde los valores antes y después de la significancia fueron mayores que 0.05 asumiendo así para el análisis de la contrastación de la hipótesis el uso de un estadígrafo paramétrico, con la prueba de T- de Student, la cual dio un valor $p = 0.003$, permitiendo aceptar la hipótesis alterna de que la implementación de las 5's mejora la productividad en el área de atención al cliente de la empresa Líder Quím en el año 2017. Se llegó a la conclusión de que hubo un incremento de la productividad de 24.95% en base a las ventas totales.

Palabras Claves: 5's, mejora continua, calidad, productividad

ABSTRACT

This thesis sought to implement the tool of the 5's in the area of customer service to increase the productivity of the company Líder Quím in the district of San Martín de Porres in 2017, through the application of each of the 5's (Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke) sought to create a philosophy of continuous improvement, quality and safety in the area of work with the aim of improving productivity since at the beginning was relatively low. The study was applied in the customer service process of this company, from these it was established a sample for convenience of the total sales of sixteen weeks before and after the implementation of the improvement, conducting a quasi experimental study. Since the total of the samples were less than thirty, the normality analysis was carried out using the Shapiro Wilk statistician, where the values before and after the significance were greater than 0.05 assuming for the analysis of the hypothesis test The use of a parametric statistic, with the Student's T-test, which gave a value of $p = 0.003$, allowing to accept the alternative hypothesis that the implementation of the 5's improves productivity in the area of customer service The company Líder Quím in 2017. It was concluded that there was an increase in productivity of 24.95% based on total sales.

Keywords: 5's, continuous improvement, quality, productivity